

ANALISIS KINERJA PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN PANTAI (PPP) TEGALSARI KOTA TEGAL DALAM PELAYANAN USAHA PERIKANAN TANGKAP

Effect Of Different Angle Wing And Addition Penaju slope (Leader Net) Fyke Net Fishing Gear (Hari ami) Findings Of Crab catch (Schyla sp) and small crab (Portunus sp) In Waters Banyutowo, PatCentral Java

Nur Adhi Wicaksono¹ Abdul Rosyid² Bambang Argo Wibowo²

¹ Mahasiswa PS PSP FPIK Undip

² Staf pengajar FPIK Undip

ABSTRAK

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari dibangun dengan fasilitas-fasilitas, salah satu fasilitas yang telah ada yaitu fasilitas fungsional dimaksudkan untuk mempermudah nelayan melelang ikan hasil tangkapan, posisi penawaran nelayan yang selama ini dikenal memiliki posisi tawar yang selalu lemah karena terkait dengan sifat ikan yang mudah rusak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sumberdaya perikanan tangkap di PPP Tegalsari, mengetahui tingkat kinerja pengelolaan PPP Tegalsari, dan menganalisis tingkat kinerja pengelolaan PPP Tegalsari terhadap kepuasan nelayan pegawai di PPP Tegalsari.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu metode pengambilan data secara langsung di lapangan serta melakukan pengumpulan data dengan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail sehingga mendapatkan gambaran yang menyeluruh sebagai hasil dari pengumpulan data dan analisis data dalam jangka waktu tertentu dan terbatas pada daerah tertentu

Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan PPP Tegalsari beragam dari berbagai unsur dimensi kualitas pelayanan. Kesesuaian tersebut antara lain dimensi daya tanggap yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 81,38% yang berarti tingkat kinerja baik dan sesuai dengan harapan yang tinggi. Dimensi Keandalan dengan nilai 81,15% yang berarti tingkat kinerja yang baik dan sesuai dengan tingkat harapan yang sangat tinggi. Dimensi empati dengan nilai 81,01% artinya tingkat kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan yang sangat tinggi dan yang terakhir yaitu dimensi bukti langsung dengan nilai 71,88% yang berarti tingkat kinerja kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan yang sangat tinggi.

Kata kunci : Kinerja, Pelabuhan Perikanan Pantai, Pelayanan usaha, Tegal

ABSTRACT

Fyke Net (Hari ami) in Japan language, Hari means "stretched" while Ami is "net", then Hari ami means stretched net in waters because of water current. In Indonesia fisheries, construction and operation method of Hari ami is almost similar with Jermal, Togo and Pengasih fishing gears, in English means Fyke Net.

The purpose of this study was to determine whether there is interaction between the effects of differences in the angle of the wing and the addition penaju (Leader Net) Fyke net fishing gear (Hari ami) to catch crab (Schyla sp) and small crab (Portunus sp) in the waters Banyutowo, Pati, Central Java..

The method used in this study is an experimental method of fishing. This experimental method is observation under artificial conditions, where conditions were made by researchers. The research was conducted in April-May 2012 in the waters Banyutowo, Pati, Central Java.

To catch average - average per day for Fyke Net (Hari ami) the angle of the wing 45° without penaju the 17 tails, Fyke Net (Hari ami) wing angle of 45° with the 21 tail penaju, Fyke Net (Hari ami) the angle of the wing penaju 75° without a tail that is 11, Fyke Net (Hari ami) with a tilt angle of the wing 75° is 14 penaju tail. The results showed that differences in the addition penaju (Leader Net) Fyke Net Capture (Hari ami) effect on the catch, and for the tilt angle of the wing, also affected the catch of crabs (Schyla sp) and small crab (Portunus sp), where the tilt angle of the wing 45° with penaju get more catches.

Keywords: The slope angle wings, Penaju Additions (Leader Net), Fyke Net (Hari ami)

PENDAHULUAN

Sumberdaya ikan merupakan sumberdaya yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan hidup manusia, namun juga memberikan kontribusi bagi kesejahteraan suatu bangsa. Pengelolaan sumberdaya ikan yang baik akan meningkatkan kesejahteraan umat manusia, dan sebaliknya pengelolaan sumberdaya ikan yang tidak baik akan berdampak buruk bagi kehidupan manusia. Oleh karena itu, persoalan mendasar sehubungan dengan pengelolaan sumberdaya ikan adalah bagaimana sumberdaya ikan tersebut dikelola agar menghasilkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi manusia dengan tidak mengorbankan kelestarian sumberdaya ikan itu sendiri (Fauzi, 2001).

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari berlokasi di pesisir pantai utara Laut Jawa tepatnya di Kelurahan Tegalsari, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah, pada posisi $109^{\circ}10'0''$ BT dan $07^{\circ}01'0''$ LS. Sejarah dibangunnya Pelabuhan Perikanan Pantai Tegalsari (PPP Tegalsari) dimulai dari Proyek Pembangunan Masyarakat Pantai dan Pengelolaan Sumberdaya Perikanan atau yang disebut *Community Development and Fisheries Resources Management Project* (COFISH Project). Proyek yang merupakan kerjasama antara Pemerintah Republik Indonesia dengan *Asian Development Bank* (ADB) tertuang dalam naskah Perjanjian Luar Negeri Loan Nos. 1570/1571 (SF) – INO tanggal 2 Februari 1998. Pembangunan fisik dimulai tahun 2000 sampai dengan tahun 2004. Pada tanggal 4 Juli 2004 dilakukan peresmian operasional penuh PPP Tegalsari oleh Presiden Republik Indonesia. Perkembangan selanjutnya turun Perda Provinsi Jawa Tengah No. 5 tahun 2006, tentang perubahan atas Perda No. 1 tahun 2002, yang menetapkan bahwa PPP Tegalsari menjadi Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Tengah.

Menurut Undang-undang perikanan Nomor 45 tahun 2009, pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan

perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan sistem bisnis perikanan yang digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuhan atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan kegiatan penunjang perikanan.

Fasilitas yang mendukung pengembangan usaha perikanan khususnya kegiatan penangkapan ikan adalah tersedianya prasarana penangkapan ikan berupa Pelabuhan Perikanan/Pangkalan Pendaratan Ikan (PP/PPI) sebagai tempat pemberi pelayanan, tempat perlindungan atau berlabuh bagi kapal-kapal perikanan, mengisi bahan perbekalan, mendaratkan ikan hasil tangkapannya serta memasarkannya. Pelabuhan perikanan merupakan salah satu faktor diantara tiga faktor yang mempengaruhi perkembangan kegiatan perikanan tangkap. Dua faktor lainnya adalah kelimpahan sumberdaya ikan dan tingkat permintaan akan hasil perikanan yang menjadi keunggulan dan komparatif dalam perkembangan perikanan tangkap (Direktorat Jenderal Perikanan, 2008)

Perencanaan dan pendayagunaan Pelabuhan Perikanan/Pangkalan Pendaratan Ikan (PP/PPI) yang didukung dengan fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) khususnya dalam mengantisipasi Otonomi Daerah dengan pelaksanaan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 66 tahun 2003 diharapkan Pemerintah Propinsi, Kabupaten dan Kota dapat lebih optimal dalam pengelolaan Pelabuhan Perikanan/Pangkalan Pendaratan Ikan (PP/PPI)

Fungsi umum pelabuhan adalah tugas pokok melindungi kapal dan pelayanan lainnya yang harus dapat dilakukan di setiap pelabuhan perikanan seperti juga di pelabuhan yang bukan untuk kegiatan perikanan. Fungsi khusus pelabuhan perikanan adalah memberikan pelayanan yang berkaitan dengan perikanan. Fungsi khusus pelabuhan perikanan diturunkan dari karakteristik komoditas perikanan yang sifatnya mudah busuk (*highly perishable*), sifat mudah

busuk tersebut menghendaki pelayanan khusus berupa perlakuan penanganan pendistribusian hasil ikan secara cepat ataupun pengelolaan yang tepat. Komoditas hasil perikanan ini perlu tindakan bongkar muat dengan cepat, bila perlu bogkar muat ikan dilakukan berkali-kali dalam sehari. Pelabuhan perikanan berperan sebagai terminal yang menghubungkan kegiatan usaha dilaut dan didarat kedalam suatu sistem usaha yang berdayaguna tinggi (Bambang,2004).

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Sumberdaya Perikanan Tangkap PPP Tegalsari.
2. Mengetahui Tingkat Kinerja Pengelolaan PPP Tegalsari.
3. Menganalisis Tingkat Kinerja Pengelolaan PPP Tegalsari Terhadap Tingkat Kepuasan Nelayan dan Pegawai di PPP Tegalsari.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu metode pengambilan data secara langsung di lapangan serta melakukan pengumpulan data dengan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail sehingga mendapatkan gambaran yang menyeluruh sebagai hasil dari pengumpulan data dan analisis data dalam jangka waktu tertentu dan terbatas pada daerah tertentu (Sugiyono, 2009).

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah:

1. Metode observasi
Data yang diperoleh dari observasi bersifat primer, dengan melakukan pencatatan dan pengamatan langsung tanpa materi yang dipelajari. Metode observasi dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer langsung di lapangan yang meliputi pengamatan keadaan dan pelaksanaan pemanfaatan fasilitas pelabuhan, pelaksanaan operasional seperti pendaratan ikan, tambat labuh kapal, bongkar muat dan pengisian perbekalan kapal yang ada di

Pelabuhan Perikanan Pantai Tegalsari.

2. Metode wawancara
Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data primer melalui kuesioner secara langsung dengan orang-orang yang bersangkutan dengan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan antara lain pegawai pelabuhan dan pelanggan (nelayan) yaitu 15 orang pegawai dan 15 pelanggan (nelayan).
3. Metode studi pustaka
Metode studi pustaka ini dilakukan mempelajari teori-teori yang mendukung penelitian sehingga diharapkan dengan landasan teori yang kuat akan diperoleh dari buku, jurnal dan literatur lain yang mendukung tentang kinerja pengelolaan pelabuhan.
4. Metode dokumentasi
Dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar secara langsung menggunakan kamera untuk memperkuat data primer. Seperti Foto Responden, foto dermaga, foto tempat pelelangan, dll.

Metode Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah melalui proses editing, yaitu kegiatan memeriksa atau meneliti data kasar yang masuk yang diperoleh dari isian daftar pertanyaan dan hasil jawaban. Kemudian dilanjutkan dengan proses koding, yaitu mengklasifikasikan jawaban dari responden menurut jenisnya dengan cara mengkode masing-masing jawaban dengan kriteria yang dipakai, lalu melakukan tabulasi dengan melakukan proses ke dalam bentuk-bentuk tabel tertentu dengan mengelompokkan jawaban yang diperoleh menurut jawaban yang sama secara teliti dan teratur kemudian dihitung dan dijumlahkan.

Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal yaitu memberikan nilai skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Pedoman pengukuran yang digunakan adalah dengan model skala Likert dengan ketentuan, untuk jawaban

berbobot rendah maka diberi skor 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Penelitian ini berlaku aturan dimana $a=4$; $b=3$; $c=2$; $d=1$, dari masing-masing jawaban akan disebutkan dengan konteks sebagai berikut:

- Nilai 4 berarti sangat baik
- Nilai 3 berarti baik
- Nilai 2 berarti kurang baik
- Nilai 1 berarti tidak baik

Analisis Servqual

Menurut Fathoni (2009), metode servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Disamping itu, metode servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.

Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (kehandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Metode Servqual yaitu dimana kepuasan pelanggan didasarkan pada

meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya (Zeithaml, *et al*, 1990).

Metode SERVQUAL terdiri dari:

1. Analisis penggunaan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas pelayanan;
2. Analisis perbedaan atau selisih skor antara harapan dengan persepsi terhadap kinerja organisasi yang telah dilakukan (dari setiap dimensi kualitas pelayanan); dan
3. Analisis matriks kinerja dan derajat kepentingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produksi perikanan PPP Tegalsari

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari mempunyai data produksi dan raman produksi tahunan ikan selama lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2011. Berikut ini adalah data produksi dan nilai produksi / raman di PPP Tegalsari selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

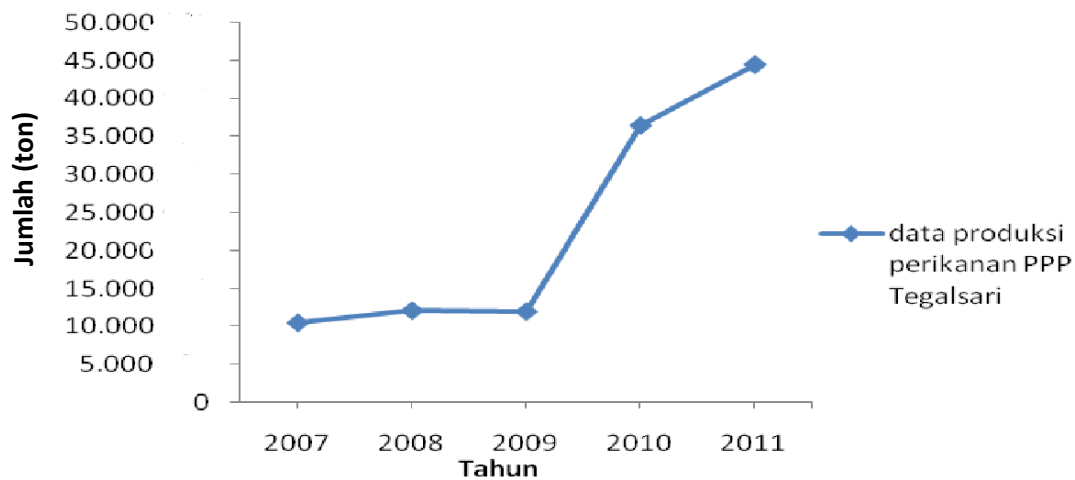
ancangan diskonfirmasi yang menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*)

Tabel 2. Data Produksi Perikanan di PPP Tegalsari Tahun 2007 - 2011

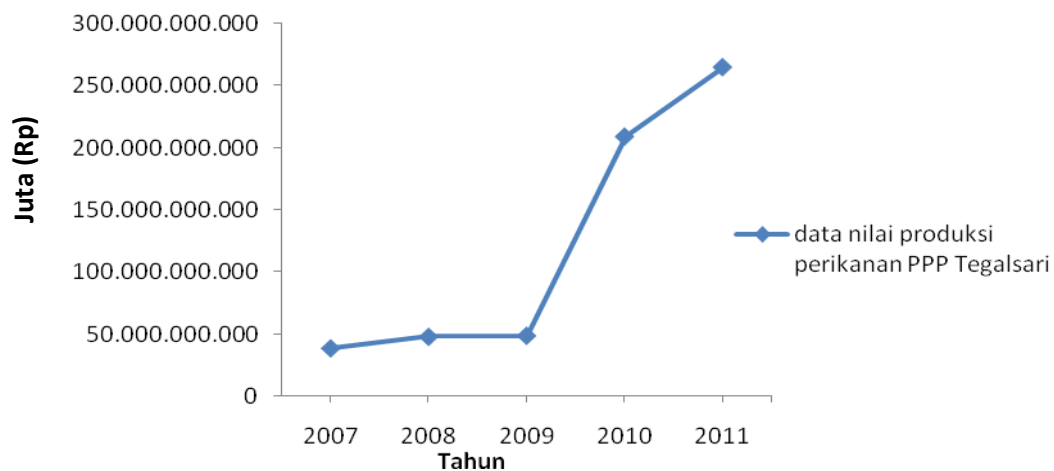
Tahun	Produksi (Kg)	Nilai Produksi (Rp)
2007	10.512.099	38.463.046.825
2008	12.127.188	47.742.313.500
2009	12.001.633	48.617.326.975
2010	36.451.812	208.950.673.224
2011	44.438.615	264.819.374.925

Sumber : PPP Tegalsari, 2012

Dari data tersebut dapat diketahui grafik jumlah produksi ikan dan nilai produksi/raman di PPP Tegalsari selama lima tahun terakhir adalah sebagai berikut :



Gambar 4. Grafik Produksi Perikanan di PPP Tegalsari Tahun 2007 – 2011



Gambar 5. Grafik Nilai Produksi Perikanan di PPP Tegalsari Tahun 2007 - 2011

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa produksi perikanan di PPP Tegalsari dalam 5 tahun terakhir (2007 - 2011) mengalami kenaikan pada setiap tahun 2007, 2008, 2009, 2010 dan 2011. Sedangkan nilai produksi terendah terdapat pada tahun 2007 yaitu sebesar

10.512.099 kg dengan nilai raman Rp 38.463.046.825. Kemudian mengalami peningkatan setiap tahun 2008 sebesar 12.127.188 kg dengan nilai raman Rp 47.742.313.500, tahun 2009 sebesar 12.001.633 kg dengan nilai raman Rp 48.617.326.975, tahun 2010 sebesar

36.451.812 kg dengan nilai raman Rp 208.950.673.224, tahun 2011 sebesar 44.438.615 kg dengan nilai raman Rp 264.819.374.925. Kenaikan produksi tersebut disebabkan karena jumlah nelayan yang melakukan lelang setiap tahun meningkat di tempat pelelangan ikan Tegalsari.

Deskripsi persepsi dan harapan pengguna jasa pelayanan produksi terhadap dimensi kualitas pelayanan aspek produksi di PPP Tegalsari.

Digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuramnan *et al.* dalam Ratminto dan Atik (2008), dalam mendeskripsikan kualitas pelayanan di PPP Tegalsari yang menyediakan jasa pelayanan produksi, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Di bawah Tabel 15. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi Dengan Harapan Dimensi Pelayanan

N o	Dimensi Pelayanan PPP Tegalsari	Bobot Persepsi	Penilaian	Bobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1.	Bukti langsung	597	Kurang baik	828	Sangat tinggi	2.48	3.45	71,88%
2.	Kehandalan	252	Baik	319	Sangat Tinggi	2.8	3.54	81.15%
3.	Daya tanggap	88	Baik	110	Sangat tinggi	2.93	3.6	81.38%
4.	Empati	258	Baik	318	Sangat tinggi	2.86	3.53	81.01%
Jumlah		1195	Baik	1575	Sangat Tinggi	2.7675	3.53	78.86%

Sumber: Hasil penelitian, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar adalah dimensi pelayanan daya tanggap dengan nilai 81,38%, selanjutnya adalah dimensi kehandalan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 81,15%, kemudian dimensi empati dengan nilai 81,01%, dan yang terakhir yaitu dimensi empati dengan nilai 71,88%.

ini akan disajikan tabel mengenai persepsi dan harapan mengenai dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di PPP Tegalsari.

Setelah mengetahui deskripsi mengenai dimensi kualitas pelayanan diatas, akan lebih jelas pemaparannya pada tabel berikut ini:

Nilai kesesuaian dimensi pelayanan bukti langsung merupakan yang paling rendah, hal ini disebabkan karena menurut para responden lingkungan di PPP Tegalsari sangatlah tidak rapi dan sangat kotor, dan sering tercium bau tidak sedap dari limbah olahan hasil perikanan. Oleh karena itu tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan nelayan menjadi rendah.

Deskripsi kualitas pelayanan meliputi dimensi dan unsur pelayanan secara keseluruhan

Setelah mengetahui deskripsi masing-masing unsur pelayanan dari tiap dimensi dan deskripsi mengenai dimensi-dimensi pelayanan, selanjutnya adalah mendeskripsikan secara keseluruhan baik mengenai unsur maupun pelayanan. Untuk mengetahui secara keseluruhan kualitas pelayanan, didapat dengan menjumlahkan

bobot keseluruhan dari persepsi dan harapan. Kemudian membandingkan dengan standar. Untuk mengetahui perhitungan interval kelas secara keseluruhan dapat dilihat pada lampiran.

Pada tabel dibawah ini akan dideskripsikan kualitas pelayanan PPP Tegalsari secara keseluruhan yang

dihasilkan dari 30 responden dengan 15 unsur pelayanan. Namun terlebih dahulu akan disajikan tabel mengenai persepsi dan dilanjutkan dengan tabel harapan secara keseluruhan.

Tabel 16. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Bobot	Alternatif Jawaban	Tingkat Kinerja		Kinerja Unit Pelayanan
		Frekuensi	Jumlah Bobot	
1	Tidak Baik	46	46	Tidak Baik
2	Kurang Baik	113	226	Kurang Baik
3	Baik	241	723	Baik
4	Sangat Baik	50	200	Sangat Baik
	Jumlah	450	1195	

Sumber: Hasil penelitian, 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 46 jawaban responden dengan jumlah bobot penilaian 46 menganggap pelayanan di PPP Tegalsari tidak baik, sedangkan 113 jawaban responden dengan jumlah bobot penilaian 226 menganggap pelayanan di PPP Tegalsari kurang baik, sementara itu 241 jawaban responden dengan jumlah bobot penilaian 723 menganggap pelayanan PPP Tegalsari sudah baik dan sisanya 50 jawaban responden dengan bobot penilaian

200 menganggap pelayanan di PPP Tegalsari sangat baik.

Maka secara keseluruhan bobot penilaian yang didapat adalah 1195 dan menempati kelas ketiga dengan kesimpulan bahwa pelayanan di PPP Tegalsari sudah termasuk baik. Berikut ini adalah tabel harapan nelayan terhadap pelayanan aspek produksi secara keseluruhan di PPP Tegalsari.

Tabel 17. Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Bobot	Alternatif Jawaban	Tingkat Harapan	
		Frekuensi	Jumlah Bobot
1	Rendah	3	3
2	Kurang Tinggi	5	10
3	Tinggi	206	618
4	Sangat Tinggi	236	944
	Jumlah	450	1575

Dari tabel diatas dapat diketahui sebanyak 3 jawaban responden dengan jumlah bobot 3 menyatakan harapan yang rendah terhadap kualitas pelayanan PPP Tegalsari, sebanyak 5 jawaban responden dengan bobot 10 menyatakan harapan yang kurang tinggi terhadap pelayanan PPP Tegalsari, sebanyak 206 jawaban responden dengan jumlah bobot 618 menyatakan harapan yang tinggi terhadap kualitas

pelayanan di PPP Tegalsari, sedangkan 236 jawaban responden dengan jumlah bobot 944 menyatakan harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan di PPP Tegalsari. Sehingga jumlah bobot penilaian dapat dilihat sebesar 1450 yang dapat dimasukkan ke interval kelas ketiga yaitu merupakan harapan yang tinggi.

Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan di

PPP Tegalsari secara keseluruhan yaitu sebesar 78.86% yang dapat dilihat di lampiran 8. Dapat dilihat bahwa tingkat harapan pengguna jasa pelayanan di PPP Tegalsari tinggi dan sudah sesuai dengan tingkat persepsi yang sudah baik pula, namun masih tetap ada sedikit kekurangan dari beberapa unsur pelayanan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki dan meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dibutuhkan para pengguna jasa pelayanan PPP Tegalsari, yaitu dapat bekerjasama dengan pihak-pihak dari luar PPP Tegalsari demi terciptanya pelayanan yang maksimal terhadap pengguna jasa pelayanan PPP Tegalsari.

Analisa skor servqual

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari aspek produksi yang disediakan oleh PPP Tegalsari, terlebih dahulu diukur dari tingkat persepsi dan harapan dengan menggunakan rumus.

Dari hasil perhitungan rumus diketahui bahwa skor harapan dari pengguna jasa layanan PPP Tegalsari adalah sebesar 1575 sedangkan nilai persepsi pengguna jasa layanan PPP Tegalsari yaitu sebesar 1196, maka nilai/skor servqual yang didapat adalah -379. Skor servqual sebesar -379 masuk dalam kategori baik, dengan interval sebagai berikut:

Tabel 18. Nilai Interval Kelas Skor Servqual

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
(0) - (-337)	A	Sangat Baik
(-338) - (-675)	B	Baik
(-676) - (-1012)	C	Kurang Baik
(-1013) - (-1350)	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil penelitian, 2012

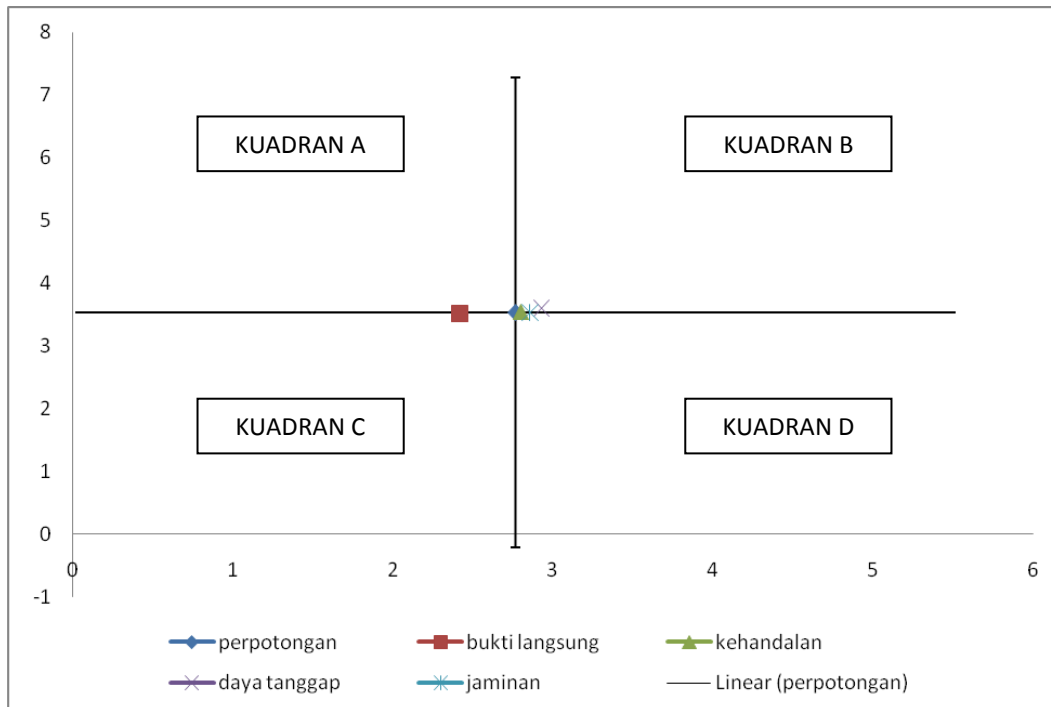
Dapat dilihat bahwa harapan yang tinggi sudah cukup seimbang dengan pelayanan dari pegawai PPP Tegalsari yang sudah baik pula. Meskipun masih ada beberapa kekurangan dari berbagai unsur pelayanan seperti fasilitas pembongkaran, kebersihan PPP Tegalsari.

Analisa diagram kartesius dimensi kualitas pelayanan

Dalam hal ini, diagram kartesius digunakan untuk menentukan di posisi mana saja dimensi kualitas pelayanan

tersebut berada. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati.

Rumus dalam menentukan koordinat pada diagram kartesius ini sama dengan yang digunakan pada diagram kartesius untuk menjelaskan unsur-unsur pelayanan. Untuk lebih jelasnya dalam mendiskripsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada gambar diagram kartesius dibawah ini:



Gambar 9. Analisa Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan PPP Tegalsari

Analisa diagram kartesius mengenai dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut ini:

1. Kuadrant A

Dalam kuadrant ini diungkapkan bahwa harapan yang sangat tinggi tidak diimbangi dengan kinerja yang baik. Dari diagram diatas dapat dilihat dimensi bukti langsung berada pada kuadrant A. Sehingga dimensi tersebut dinilai kurang sesuai dengan harapan yang masyarakat pengguna jasa layanan inginkan karena pelayanan dari dua dimensi tersebut kurang maksimal. Sehingga perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelabuhan.

2. Kuadrant B

Dalam kuadrant ini dijelaskan bahwa harapan pengguna jasa layanan PPP Tegalsari yang sangat tinggi diimbangi dengan kinerja yang baik dari PPP Tegalsari sehingga masyarakat pengguna jasa dapat terpuaskan. Dari diagram diatas dapat dilihat dimensi kehandalan, daya tanggap, empati berada pada kuadrant B. Sehingga dimensi daya tanggap tersebut dinilai sangat baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat pengguna jasa layanan. Dengan ini dimensi

daya tanggap hendaknya dipertahankan kualitas pelayanannya agar menjaga tingkat kualitas yang dirasa sudah optimal.

3. Kuadrant C

Dalam kuadrant ini adalah harapan pengguna jasa layanan tidak terlalu tinggi dan pelayanan yang diberikan oleh PPP Tegalsari juga kurang baik. Sehingga pengguna jasa pelabuhan menganggap tidak terlalu penting pengaruhnya bagi mereka, karena tingkat harapan yang kurang tinggi sesuai dengan kinerja yang diberikan yang kurang baik juga. Dari diagram diatas dapat dilihat tidak terdapat dimensi yang ada pada kuadrant ini.

4. Kuadrant D

Dalam kuadrant ini menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi pelanggan dan dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaanya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dari diagram diatas dapat dilihat tidak terdapat dimensi yang ada pada kuadrant ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis Servqual adalah -379, hal ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang telah diberikan masuk kategori **baik** dengan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan masyarakat pengguna jasa layanan PPP Tegalsari sebesar 78,86%.
2. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan PPP Tegalsari beragam dari berbagai unsur dimensi kualitas pelayanan. Kesesuaian tersebut antara lain dimensi daya tanggap yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 81,38% yang berarti tingkat kinerja baik dan sesuai dengan harapan yang tinggi. Dimensi Keandalan dengan nilai 81,15% yang berarti tingkat kinerja yang baik dan sesuai dengan tingkat harapan yang sangat tinggi. Dimensi empati dengan nilai 81,01% artinya tingkat kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan yang sangat tinggi dan yang terakhir yaitu dimensi bukti langsung dengan nilai 71,88% yang berarti tingkat kinerja kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan yang sangat tinggi.
3. Analisa diagram kartesius menunjukan bahwa dimensi bukti langsung berada pada kuadran A, dimensi daya tanggap, keandalan, dan empati pada kuadran B.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan aspek produksi di PPP Tegalsari, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Perlunya pembenahan dibidang fasilitas pembongkaran dan kebersihan lingkungan pelabuhan. Dengan cara memperbaiki fasilitas pembongkaran yaitu dengan melakukan pengerukan dasar sungai sehingga kapal dapat dengan mudah mendarat dan aktifitas pembongkaran dapat berjalan dengan lancar.
2. Tingkat kinerja yang menurut pengguna jasa PPP Tegalsari yang sudah baik, diharapkan dapat

ditingkatkan atau dipertahankan agar dapat mempertahankan kualitas pelabuhan yang sekarang.

3. Lebih sering melakukan sosialisasi kepada pengguna PPP Tegalsari agar tidak melakukan pembuangan limbah di sembarang tempat atau membuang oli mesin kapal di kolam pelabuhan demi terciptanya kebersihan yang ada pada PPP Tegalsari.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2008. Laporan Akhir Evaluasi Dampak Sosek Keberadaan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong. Departemen Kelautan dan Perikanan.
- Fathoni. 2009. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Sriwijaya.
- Murdiyanto, Bambang. 2003. Pelabuhan Perikanan. ED 1,. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman & L.L. Berry 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. New York.